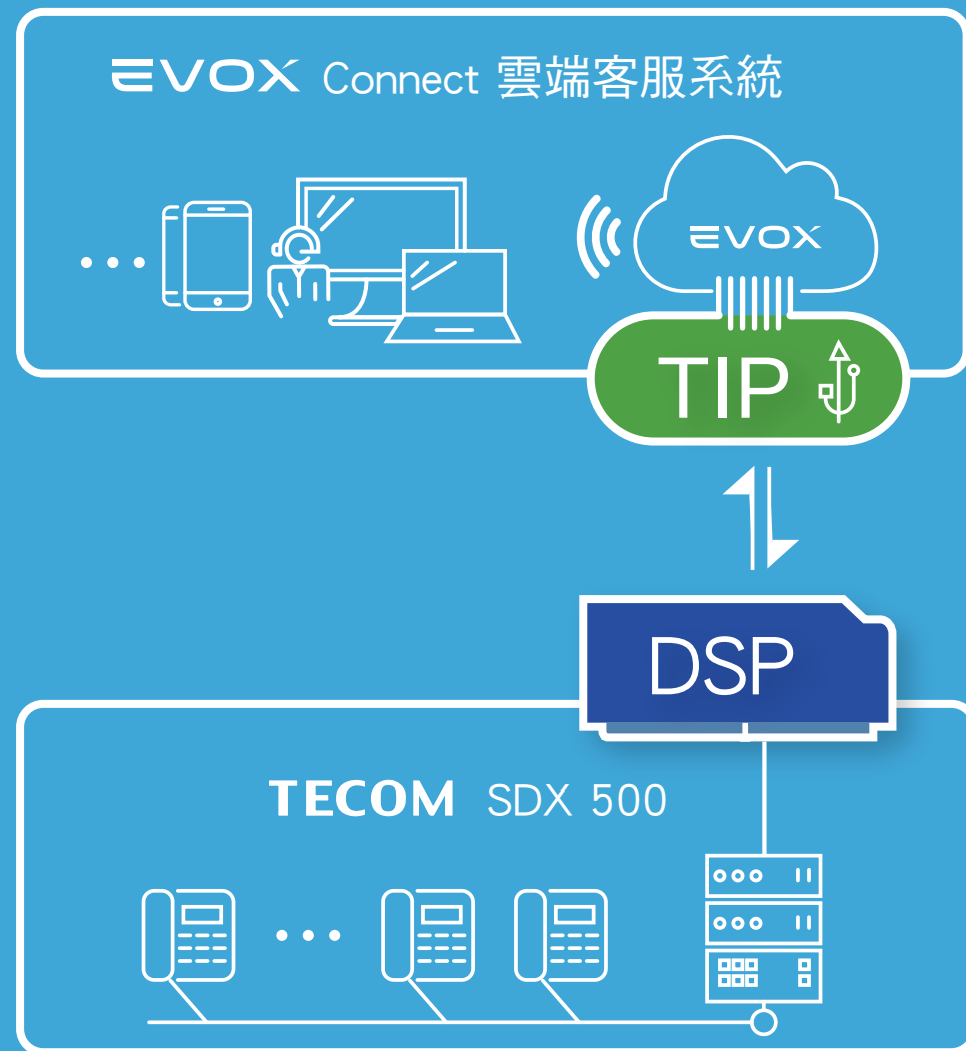


整合架構圖



客服系統實際應用場域

- ▶ 多門市據點，含連鎖速食店、零售店、雞排店、茶飲店等。
- ▶ 電商及網紅銷售。
- ▶ 電銷及行銷顧問公司。
- ▶ 長照派車服務。
- ▶ 涵蓋所有企業。

東訊總機 升級為雲端客服系統



輕鬆升級東訊主機至雲端客服系統



省時



省力



省錢

- ▶ 東訊 與 EVOX 完成系統深度整合，免除找 CTI 廠商做串接的冗長溝通時間與高額費用支出。
- ▶ 可繼續使用原有東訊話機，不須採購新的 IP Phone，省下大量支出。
- ▶ 保留公司代表號與線路。

東訊IP行動總機系統 IP SDX500

- ✓ DSP (Digital Signal Processor) 模組實現 IP 通訊能力，使其具備網路電話功能，分機互打免費。
- ✓ 手機就是行動分機，來電手機與桌機同時響鈴，商機不漏失。
- ✓ 同時具備數位、類比、IP的连接功能，能和 EVOX 雲端系統無縫整合。
- ✓ 可整合新舊交換機，建構聯網系統。

雲端電話客服中心系統 EVOX Connect 易客服

- ✓ TIP (Tecom Integration Package) 實現雲對地的整合，讓傳統交換機可無縫接軌雲端客服系統，可靈活設置 ACD、IVR，讓顧客的來電體驗更優質。
- ✓ 共享雲端資料庫，管理聯絡人資料，資訊即時同步。
- ✓ 支援電話錄音與查詢文字記錄、待辦事項等功能，便於追蹤顧客狀況。
- ✓ 提供專為客服主管設計的管理介面。

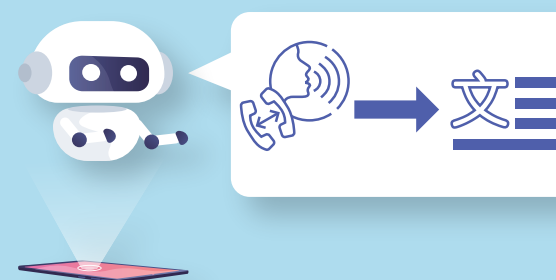
創造完美的顧客來電體驗

讓顧客於第一時間就與合適的客服專員對上話。



團隊共享資料庫，服務顧客不掉棒。

支援通話錄音，儲存於雲端，方便調閱，且能將錄音檔轉成文字。



客服主管從後台輕鬆管理排班及監控狀況。

彈性佈署客服團隊



只要有電腦與網路，客服專員就能在任何地方接聽來電，遠距工作無障礙。



客服專員可隸屬於不同的分公司、據點、甚至不同國家，更容易招募到優秀的客服人才。



各分公司或門市據點間直接串好內線，通話可分機直撥且免通話費，讓客服專員與內部同仁的溝通更有效率。

系統自動優化更新 持續加入新功能



全通路客服平台



即時資訊儀錶板



多種分析報表